

بسمه تعالی

شماره ۷۹۱۱/۸۰۸

تاریخ ۲۹/۱/۸۱

پوست

جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
معاونت سلامت

ریاست محترم دانشگاه/دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی (کرا) آذربایجان شرقی

سلام علیکم

احتراماً با عنایت به تعهد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در اجراء ماده ۱۹۲ برنامه سوم توسعه با توجه به حساسیت موضوع واگذاری خدمات بهداشتی درمانی به بخش غیر دولتی و فرصتها و تهدیداتی که اجرای این ماده فراروی دانشگاههای علوم پزشکی خواهد گذاشت، معاونت محترم امور هماهنگی و مرکز توسعه شبکه و ارتقای سلامت اقدام به تدوین استاندارد طراحی پروژه های واگذاری خدمات بهداشتی درمانی به بخش غیردولتی نموده اند تا با استفاده از آن، پروژه های طراحی شده توسط دانشگاههای علوم پزشکی از کمترین میزان خطا برخوردار باشد. به این وسیله و به پیوست ۱۰ برگ استاندارد طراحی پروژه های واگذاری خدمات بهداشتی و درمانی به بخش غیر دولتی ارسال می گردد امید است اعمال استانداردهای مذکور در پروژه های طراحی شده امکان کاهش تهدیدات و استفاده بهینه از فرصتهای فوق الذکر را فراهم آورد. خواهشمند است دستور فرمایند الگوی ارائه شده در اختیار تمام همکاران دست اندرکار اجرای ماده ۱۹۲ قرار گیرد تا در تدوین پروژه ها از الگوی مزبور استفاده نمایند. /ب

دکتر حمید رضا جمشیدی

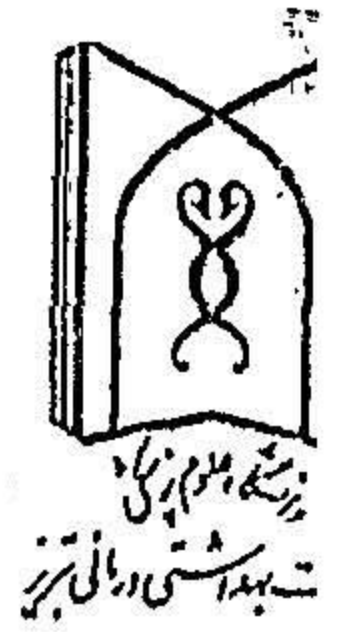
رئیس مرکز توسعه شبکه و ارتقاء سلامت

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی

استانی آذربایجان شرقی

شماره ۸۰۸۷

تاریخ ۱۳۸۱/۱/۲۹



بسمه تعالی

تاریخ - ۸۱/۱۱/۱۷
شماره - ۵/۱۲/۴۰۸۴۷

پرست
۱۱/۱۰
(۱۰)

مدیریت محترم تشکیلات ، آموزش و بودجه برنامه ای

سلام علیکم

احتراماً بیپوست نامه شماره ۸/۷۹۱۱ ب مورخه ۸۱/۱۰/۲۹
رئیس مرکز توسعه شبکه و ارتقاء سلامت وزارت بانضمام نه برگ
استاندارد طراحی پروژه های واگذاری خدمات بهداشتی درمانی به بخش
غیر دولتی تدوین شده توسط معاونت محترم امور هماهنگی و مرکز
توسعه شبکه و ارتقای سلامت جهت بهره برداری ارسال میشود تا در
تهیه پروپوزال و تدوین نه های واگذاری از الگوی فوق استفاده نمائید %

دکتر علیرضا جوادزاده

معاون پشتیبانی دانشگاه

دکتر جوادزاده

بسمه تعالی

استاندارد طراحی پروژه های واگذاری خدمات بهداشتی درمانی ، موضوع ماده ۱۹۲

مقدمه

یکی از الزاماتی که در طی برنامه سوم توسعه به عهده وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی گذاشته شده است اجرای اس ۱۹۲ این برنامه میباشد. با وجود آنکه از دیدگاه بحث های تئوریک لزوم واگذاری خدمات بهداشتی و درمانی به بخش غیر دولتی به رسم میخورد و با عنایت به آنکه هنوز اثرات اجرای این برنامه در حیطه عدل ستجیده نشده و نمایان نیست. مابوست اسور هماهنگی ، مجامع ، سوراهاو هیئت امناء با همکاری بردیک با معاونت سلامت اقدام به اجرای طرح به صورت راهنما نمود با توجه به آنکه این طرح در بهاست باید توسط دانشگاههای علوم پزشکی صورت مپیدیرفت. از همان ابتدا اجرای مطالعات مابلوت نیر به دانشگاهها سرده شد تا علاوه بر آشایی با سیره اجرای کار با انبهامات و اشکالات احتمالی نیز آشنا شده و اقدام به رفع آن نماید. در این راستا مفور گردید که اجرای ماده ۱۹۲ در هر دانشگاه و در خصوص هر واحد به شکل پروژه تعریف شده تا بتوان تصویر روشنی از آنچه که قرار است اتفاق بیافتد داشته باشیم. بعد از ارسال تعدادی از پروژه ها بر آن شدیم تا استاندارد های مورد نظر در خصوص تکسپکهای سدوین بروسورال و همجنس نکات فنی که در حین واگذاری واحد های مورد نظر به بخش خصوصی باید مورد نظر قرار گیرد را در قالب مجموعه استاندارد های پروژه واگذاری خدمات به بخش غیر دولتی ارائه نماییم اکنون این توفیق حاصل گردیده و امید وازیم ند با لحاظ نمودن موارد موجود در حک لیست ذیل کمترین اشکال در اجرای ماده ۱۹۲ حاصل گردد.

تحلیل وضعیت موجود

در شرایطی که قصد واگذاری واحدی از واحدهای ارائه خدمات را داریم آگاهی از جمعیت و گروه هدف و همچنین محدودد جغرافیایی که باید آن واحد به آنان خدمت دهد یکی از مهمترین اقداماتی است که باید صورت پذیرد. در عین حال باید بدانیم که خدمت مورد نظر در حال حاضر چه شرایطی دارد و در واقع وضعیت ساختار و فرآیند های خدمت چگونه است و منجر به چه برونداد ها و نتایجی شده است. همچنین باید از نقاط قوت و ضعف برنامه و فرصت ها و تهدید های آن با خبر باشیم. سازمان ها یا نهاد هایی را که بگونه ایی با خدمت مورد نظر مرتبط است را شناسایی و نقش آنان را تبیین نماییم در چنین شرایطی است که میتوانیم با دقت و اطمینان لیست مشکلات را تهیه نماییم و بر اساس یک روش شناخته شده همانند ماتریکس تصمیم گیری اقدام به اولویت بندی مشکلات نماییم. بدیهی است اولویت بندی مشکلات باید بر اساس تحلیل وضعیت موجود و لیست مشکلات باشد.

پروپوزال نویسی

همانطور که قبل از ساخت یک ساختمان نیازمند نقشه هستیم قبل از واگذاری یک خدمت یا بطور کلی قبل از اجرای هر پروژه ایی نیازمند به یک طرح از پیش تعیین شده هستیم. این طرح باید بر اساس چارچوب تعریف شده و در قالب اولویت های بدست آمده در تحلیل وضعیت موجود طراحی گردد. بدیهی است وجود اهداف کلی از اجرای طرح یک ضرورت انکار ناپذیر است. هدف کلی باید مبتنی بر آن نتیجه نهایی باشد که منظور ما را تامین مینماید و همانطور که از اسم آن پیداست در هدف کلی از پرداختن به جزئیاتی همانند زمان و مکان پرهیز شود.

بدنبال هدف کلی و به منظور دستیابی به آن اهداف اختصاصی طراحی میگردند. در اهداف اختصاصی چند نکته قابل توجه میباشد:

در اهداف اختصاصی باید جزئیات گنجانیده شود تا میزان دستیابی به آن قابل سنجش گردد. هدف اختصاصی صرف باید به یک موضوع بپردازد (specific) همچنین قابل اندازه گیری باشد (measurable) متناسب با امکانات و شرایط موجود طراحی شده باشد (appropriate) واقع گرایانه طراحی شده باشد (realistic) زمان و مکان آن نیز مشخص باشد (time bound and place).

نکته دیگر آنکه اهداف اختصاصی ما را به هدف کلی برسانند.

و در نهایت آنکه میزان پیشرفت در اهداف اختصاصی با یک منطق مشخص تعیین شده باشد.

پس از تعیین اهداف اختصاصی نوبت به تعیین استراتژی ها میرسد. در این قسمت باید توجه نمود که حتماً استراتژی ها ما را به اهداف اختصاصی مربوطه خواهد رساند.

و در نهایت باید فعالیت های هر یک از استراتژی های تعیین شده نیز مشخص گردد. در خصوص هر نوع فعالیت باید تعداد آن فعالیت که در پروژه پیش بینی شده است را تعیین نمود. همچنین زمان انجام هر کدام را نیز باید مشخص نمود مسئول اجرا هر فعالیت را هم همینطور. بدیهی است بار جزوت فعالیت ها و یا جدول گانت نیز از اجزاء لاینفک طرح میباشد. این طرح همچنین باید دارای برنامه یایش و ارزشیابی مشخصی باشد. و در نهایت وجود یک نظام پرداخت تعریف شده نیز از الزامات آن میباشد.

بسته خدمت

تمامی فعالیت های مربوط به واگذاری خدمات نیازمند داشتن تعریف مشخصی از بسته خدمت مسانده بسته خدمت مجموعه خدماتی است که در یک بار مراجعه گروه هدف به وی ارائه میگردد. هر چه که این بسته خدمت کامل تر و جامع تر تعریف گردد، پهنه قسمت های پروژه همانند بخش پایش و ارزشیابی و نظام پرداخت را به سادگی میتوان طراحی نمود.

در یک بسته خدمت تعریف شده حتماً باید لیست خدمات و فعالیت های مورد نظر گنجانده شده و فرآیند های اس خدمات شناسایی شده و استاندارد های آن نیز باید تعریف گردد. استاندارد های مربوط به درونداد های فرآیند شامل موارد ذیل از الزامات اساسی تعریف بسته خدمت است.

نیروی انسانی مورد نیاز برای انجام فعالیت های خدمات واگذار شده، این موضوع از آن جهت حائز اهمیت است که یکی از دلخواه های بخش های غیر دولتی بحث کاهش هزینه هاست و یکی از هزینه های اصلی این بخش هزینه های نیروی انسانی میباشد بنابراین این طبیعی است که بخش غیر دولتی مایل باشد از نیروی انسانی کمتری استفاده نماید ضمن این دعده، بخش دولتی نیز باید از حداقل استاندارد ها آگاهی داشته باشد که از بروز مشکلاتی در حین ارائه خدمت بدلیل کمبود نیروی انسانی جلوگیری بعمل آید.

تجهیزات مورد نیاز برای ارائه خدمت نیز یکی از بخش های مهمی است که باید مورد توجه قرار گیرد. در واقع در بسیاری از مواقع ارائه خدمت منوط به وجود تجهیزات مورد نیاز میباشد. استاندارد های این قسمت نیز در بحث بسته خدمت تعیین خواهد شد. ملزومات (شامل: مواد مصرفی، دارو، فرم ها و دفاتر و مواد کمک آموزشی) مورد نیاز برای ارائه خدمت نیز یکی از بخش های مهمی است که باید مورد توجه قرار گیرد. در واقع در بسیاری از مواقع ارائه خدمت منوط به وجود ملزومات مورد نیاز میباشد. استاندارد های این قسمت نیز در بحث بسته خدمت تعیین خواهد شد.

در بسیاری از موارد ارائه خدمات نیازمند دانش و مهارت خاصی است که نیروی انسانی ارائه دهنده خدمت باید واجد آن باشد. لذا قبل از واگذاری خدمت باید به درستی تعیین نماییم که پرسنلی را که بخش غیر دولتی میخواهد بکار گیرد علاوه بر همخوانی مدرک تحصیلی باید بطور ویژه از دانش مورد نیاز برای ارائه آن فرآیند برخوردار باشد. علاوه بر موارد فوق باید شیوه ارائه خدمت نیز تعریف گردد. در واقع علاوه بر آنکه باید مشخص گردد چه فعالیتهایی به چه شیوه ایی. در هر بار ارائه خدمت باید ارائه گردد، باید تعیین نمود که تناوب و توالی ارائه خدمت باید چگونه باشد.

پایش و ارزشیابی برنامه

اگر در تعریف بسته خدمت دقت لازم صورت پذیرفته باشد طراحی نظام پایش و ارزشیابی کاری سهل و ساده میباشد. بنابراین در این قسمت آنچه که در بسته خدمت به آن اشاره شد جهت پایش و بعضی قسمت های دیگر به منظور ارزشیابی انجام میشود، مواردی که بطور کلی باید در پایش و ارزشیابی به آن توجه شود شامل:

- کمیت نیروی انسانی
 - تجهیزات مورد نیاز برای ارائه خدمت
 - مواد مصرفی مورد نیاز برای ارائه خدمت
 - دارو های مورد نیاز برای ارائه خدمت
 - فرم ها و دفاتری که برای ثبت اطلاعات مورد نیاز است
 - مواد کمک آموزشی که برای ارائه خدمت مورد نیاز است
 - حداقل دانش نیروی انسانی برای ارائه خدمت
 - مهارت نیروی انسانی مورد نیاز برای ارائه خدمت
 - استاندارد فرآیند های ارائه خدمت
 - مواد های ارائه خدمت
 - مصاحبه خارج از مرکز به منظور تأیید مدارک موجود در اسناد تولید شده پس از آن و همچنین به منظور مشاهده مدارک از شاخص های اثر بخشی برنامه صورت میپذیرد.
 - سنجش رضایت مردم از خدمات دریافت شده نیز بعنوان یکی از مهمترین اجزای پایش و ارزشیابی مد نظر خواهد بود.
- با رعایت به موارد ذکر شده به منظور طراحی نظام پایش و ارزشیابی در هر مورد باید اقدامات ذیل صورت پذیرد:

با استناد به مطالب ذکر شده در طراحی ارائه شده خدمت اولین قدم، استاندارد سازی هر یک از اجراء ذکر شده پیش گفت میباشد.

بعد از ذکر استاندارد ها باید شاخص مربوطه را تعریف نمود. در این تعریف باید مشخص نمود که دقیقاً این شاخص به چه منظوری طراحی گردیده است.

صورت و مخرج شاخص و یا عوامل محاسباتی شاخص را مدرسی و دقیق توضیح دهم.

سوالاتی را که با آن میتوانند داده‌های صورت و مخرج را محاسبه کند بدرستی طراحی کنیم.

مشخص نماییم که این داده ها باید چگونه و از چه طریقی جمع آوری گردد. (نحوه و شیوه جمع آوری) بر اساس محل جمع آوری داده ها باید سوالات را کنار هم گذاشته و چک لیست های مربوطه را طراحی نماییم. (ابزار های جمع آوری)

اگر روش جمع آوری داده به صورت نمونه برداری است، قدم بعدی تعیین حجم نمونه از واحد های مطالعاتی است. در صورتی که به شکل سرشماری انجام میشود نیازی به این کار نیست.

و در نهایت باید توالی جمع آوری داده ها مشخص گردد.

برای ایجاد ارتباط منطقی بین شاخص ها نیازمند طراحی مدل تحلیل خواهیم بود این مدل به ما خواهد گفت کنه چگونه میان شاخص های درونداد، فرآیند و برونداد میتوانیم ارتباط برقرار کنیم. همچنین چگونه بدانیم عدم دستیابی به اهداف ناشی از اجرای نادرست برنامه بوده یا ناشی از طراحی نادرست برنامه؟

در نهایت همانطور که گفته شد نظام پایش و ارزشیابی مناسب نظامی است که بتواند به ما نقاط مداخله را نشان دهد.

پایان لازم بذکر است که طراحی یک پروژه ممکن است بدلیل فقدان بعضی از اطلاعات، کاری بسیار سخت بنظر آید ولی فراموش نکنیم بسیاری از این داده ها موجود میباشد و امکان استفاده از آنان موجود است. در خصوص مواردی که فعلاً در سیستم موجود نیست نیز باید بتدریج اقدام نمود.

نکته دیگر که لازم است یادآوری گردد این است که بحث نظام پرداخت مقوله ایست کاملاً جداگانه که در فرمت های آتی باید به آن پرداخت، طراحی متد برای تعیین شیوه پرداخت کاری است تعریف شده اما در نوع خود دارای پیچیدگی هایی است، که با ارائه دستورالعمل برای پرداخت متفاوت است.

دکتر فرشاد فرزادفر

کارشناس ارشد مرکز توسعه و ارتقاء سلامت

تحلیل وضعیت موجود

ردیف	
۱	situation analysis از موضوع مورد نظر موجود باشد
۲	S.A دارای اطلاعات عمومی منطقه باشد
۳	S.A دارای اطلاعات اختصاصی ساختار برنامه در منطقه مورد نظر باشد
۴	S.A دارای اطلاعات اختصاصی در فرآیند های برنامه در منطقه مورد نظر باشد
۵	S.A دارای اطلاعات اختصاصی در پرونده های برنامه در منطقه مورد نظر باشد
۶	در S.A نقاط قوت ، نقاط ضعف ، فرصتها و تهدیدها بیان گردیده باشد
۷	در S.A ابعاد مختلف خدمت (پوشش و اثر بخشی و دسترسی) مورد توجه قرار گرفته باشد
۸	در S.A سایر سازمانهای همکار در ارائه خدمت مورد توجه قرار گرفته باشد (یا سازمانهای دیگر ارائه دهنده آن خدمت) ؟
۹	problems list تهیه گردیده باشد.
۱۰	P.L با اطلاعات موجود در S.A همخوانی داشته باشد .
۱۱	اولویت بندی مشکلات بر اساس تحلیل وضعیت موجود و P.L مشخص شده باشد .
۱۲	منطق تعریف شده ای برای اولویت بندی مشکلات وجود داشته باشد .

پروپوزال نویسی

ردیف	
۱۳	بر اساس اولویتها پروژه طراحی گردیده باشد .
۱۴	در پروژه اهداف کلی مشخص گردیده باشد
۱۵	در پروژه اهداف اختصاصی مشخص گردیده باشد .
۱۶	در اهداف اختصاصی شرایط SMART-P رعایت گردیده باشد (در صورت پاسخ به سئوال بالا)
۱۷	اهداف اختصاصی ما را به اهداف کلی هدایت نماید.
۱۸	پیشرفت در نظر گرفته شده در اهداف پروژه بر اساس منطف خاصی تعیین گردیده باشد.
۱۹	در پروژه استراتژیها مشخص گردیده باشد .
۲۰	استراتژی های تعیین شده منجر به تحقق اهداف اختصاصی شود .
۲۱	برای استراتژیها ، فعالیتها تعیین گردیده باشد.
۲۲	فعالتهای تعیین شده منجر به تحقق استراتژی ها شود .
۲۳	تعداد هر فعالیت مشخص گردیده باشد .
۲۴	زمان انجام هر فعالیت مشخص گردیده باشد .
۲۵	مسئول اجرای هر فعالیت مشخص گردیده باشد.
۲۶	جدول بارچارت فعالتهای برنامه طراحی و ترسیم گردیده باشد .
۲۷	نظام پرداخت معینی برای پروژه تعریف شده باشد.
۲۸	نظام پایش و ارزشیابی خاصی جهت بررسی پروژه طراحی گردیده باشد .

بسته خدمت

ردیف	
۲۹	بسته خدمت تعریف شده باشد
۳۰	بسته خدمت دارای لیست کامل خدمات باشد
۳۱	بسته خدمت دارای استانداردهای کلیه فرآیندهای خدمت باشد
۳۲	بسته خدمت دارای استانداردهای نیروی انسانی مورد نیاز فرآیندهای خدمت باشد
۳۳	بسته خدمت دارای استانداردهای تجهیزات مورد نیاز فرآیندهای خدمت باشد
۳۴	بسته خدمت دارای استانداردهای مواد مصرفی مورد نیاز فرآیندهای خدمت باشد
۳۵	بسته خدمت دارای استانداردهای داروهای مورد نیاز فرآیندهای خدمت باشد
۳۶	بسته خدمت دارای استانداردهای فرم ها و دفاتر مورد نیاز فرآیندهای خدمت باشد
۳۷	بسته خدمت دارای استانداردهای مواد کمک آموزشی مورد نیاز فرآیندهای خدمت باشد
۳۸	بسته خدمت دارای استانداردهای دانش نیروی انسانی مورد نیاز فرآیندهای خدمت باشد
۳۹	بسته خدمت دارای استانداردهای مهارت نیروی انسانی مورد نیاز فرآیندهای خدمت باشد
۴۰	بسته خدمت دارای استانداردهای خدمات مورد نیاز در هر بار مراجعه باشد
۴۱	بسته خدمت دارای استانداردهای تناوب خدمت باشد
۴۲	بسته خدمت دارای استانداردهای توالی خدمت باشد

پایش و ارزشیابی

ردیف	
۴۳	شاخص نیروی انسانی مورد نیاز طراحی گردیده باشد
۴۴	شاخص نیروی انسانی مورد نیاز دارای تعریف مشخصی باشد
۴۵	صورت و مخرج شاخص نیروی انسانی مورد نیاز بدرستی تعیین شده باشد
۴۶	شیوه جمع آوری داده های شاخص نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۴۷	ابزار جمع آوری داده های شاخص نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۴۸	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخص نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۴۹	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۵۰	شاخص تجهیزات مورد نیاز طراحی گردیده باشد
۵۱	شاخص تجهیزات مورد نیاز دارای تعریف مشخصی باشد
۵۲	صورت و مخرج شاخص تجهیزات مورد نیاز بدرستی تعیین شده باشد
۵۳	شیوه جمع آوری داده های شاخص تجهیزات مورد نیاز مشخص باشد
۵۴	ابزار جمع آوری داده های شاخص تجهیزات مورد نیاز مشخص باشد
۵۵	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخص تجهیزات مورد نیاز مشخص باشد
۵۶	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص تجهیزات مورد نیاز مشخص باشد
۵۷	شاخص مواد مصرفی مورد نیاز طراحی گردیده باشد
۵۸	شاخص مواد مصرفی مورد نیاز دارای تعریف مشخصی باشد
۵۹	صورت و مخرج شاخص مواد مصرفی مورد نیاز بدرستی تعیین شده باشد
۶۰	شیوه جمع آوری داده های شاخص مواد مصرفی مورد نیاز مشخص باشد
۶۱	ابزار جمع آوری داده های شاخص مواد مصرفی مورد نیاز مشخص باشد
۶۲	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخص مواد مصرفی مورد نیاز مشخص باشد
۶۳	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص مواد مصرفی مورد نیاز مشخص باشد
۶۴	شاخص داروی مورد نیاز طراحی گردیده باشد
۶۵	شاخص داروی مورد نیاز دارای تعریف مشخصی باشد
۶۶	صورت و مخرج شاخص داروی مورد نیاز بدرستی تعیین شده باشد
۶۷	شیوه جمع آوری داده های شاخص داروی مورد نیاز مشخص باشد
۶۸	ابزار جمع آوری داده های شاخص داروی مورد نیاز مشخص باشد
۶۹	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخص داروی مورد نیاز مشخص باشد
۷۰	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص داروی مورد نیاز مشخص باشد
۷۱	شاخص فرم ها و دفاتر مورد نیاز طراحی گردیده باشد
۷۲	شاخص فرم ها و دفاتر مورد نیاز دارای تعریف مشخصی باشد
۷۳	صورت و مخرج شاخص فرم ها و دفاتر مورد نیاز بدرستی تعیین شده باشد

۷۴	شیوه جمع آوری داده های شاخص فرم ها و دفاتر مورد نیاز مشخص باشد
۷۵	ابزار جمع آوری داده های شاخص فرم ها و دفاتر مورد نیاز مشخص باشد
۷۶	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخص فرم ها و دفاتر مورد نیاز مشخص باشد
۷۷	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص فرم ها و دفاتر مورد نیاز مشخص باشد
۷۸	شاخص مواد کمک آموزشی مورد نیاز طراحی گردیده باشد
۷۹	شاخص مواد کمک آموزشی مورد نیاز دارای تعریف مشخصی باشد
۸۰	صورت و مخارج شاخص مواد کمک آموزشی مورد نیاز بدین شیئی تعیین شده باشد
۸۱	شیوه جمع آوری داده های شاخص مواد کمک آموزشی مورد نیاز مشخص باشد
۸۲	ابزار جمع آوری داده های شاخص مواد کمک آموزشی مورد نیاز مشخص باشد
۸۳	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخص مواد کمک آموزشی مورد نیاز مشخص باشد
۸۴	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص مواد کمک آموزشی مورد نیاز مشخص باشد
۸۵	شاخص دانش نیروی انسانی مورد نیاز طراحی گردیده باشد
۸۶	شاخص دانش نیروی انسانی مورد نیاز دارای تعریف مشخصی باشد
۸۷	صورت و مخارج شاخص دانش نیروی انسانی مورد نیاز بدین شیئی تعیین شده باشد
۸۸	شیوه جمع آوری داده های شاخص دانش نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۸۹	ابزار جمع آوری داده های شاخص دانش نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۹۰	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخص دانش نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۹۱	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص دانش نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۹۲	شاخص مهارت نیروی انسانی مورد نیاز طراحی گردیده باشد
۹۳	شاخص مهارت نیروی انسانی مورد نیاز دارای تعریف مشخصی باشد
۹۴	صورت و مخارج شاخص مهارت نیروی انسانی مورد نیاز بدین شیئی تعیین شده باشد
۹۵	شیوه جمع آوری داده های شاخص مهارت نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۹۶	ابزار جمع آوری داده های شاخص مهارت نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۹۷	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخص مهارت نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۹۸	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخص مهارت نیروی انسانی مورد نیاز مشخص باشد
۹۹	شاخصهای فرآیندهای برنامه طراحی گردیده باشد
۱۰۰	شاخصهای فرآیندهای برنامه دارای تعریف مشخصی باشد
۱۰۱	صورت و مخارج شاخصهای فرآیندهای برنامه بدین شیئی تعیین شده باشد
۱۰۲	شیوه جمع آوری داده های شاخصهای فرآیندهای برنامه مشخص باشد
۱۰۳	ابزار جمع آوری داده های شاخصهای فرآیندهای برنامه مشخص باشد
۱۰۴	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخصهای فرآیندهای برنامه مشخص باشد
۱۰۵	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخصهای فرآیندهای برنامه مشخص باشد
۱۰۶	شاخصهای بروندهای برنامه طراحی گردیده باشد
۱۰۷	شاخصهای بروندهای برنامه دارای تعریف مشخصی باشد
۱۰۸	صورت و مخارج شاخصهای بروندهای برنامه بدین شیئی تعیین شده باشد
۱۰۹	شیوه جمع آوری داده های شاخصهای بروندهای برنامه مشخص باشد
۱۱۰	ابزار جمع آوری داده های شاخصهای بروندهای برنامه مشخص باشد
۱۱۱	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخصهای بروندهای برنامه مشخص باشد
۱۱۲	توالی جمع آوری داده ها و محاسبه شاخصهای بروندهای برنامه مشخص باشد
۱۱۳	شاخصهای مصاحبه خارج از مرکز طراحی گردیده باشد
۱۱۴	شاخصهای مصاحبه خارج از مرکز دارای تعریف مشخصی باشد
۱۱۵	صورت و مخارج شاخصهای مصاحبه خارج از مرکز بدین شیئی تعیین شده باشد

۱۱۶	شیوه جمع آوری داده‌های شاخصهای مصاحبه خارج از مرکز مشخص باشد
۱۱۷	ابزار جمع آوری داده‌های شاخصهای مصاحبه خارج از مرکز مشخص باشد
۱۱۸	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخصهای مصاحبه خارج از مرکز مشخص باشد
۱۱۹	توالی جمع آوری داده‌ها و محاسبه شاخصهای مصاحبه خارج از مرکز مشخص باشد
۱۲۰	شاخصهای سنجش رضایت طراحی گردیده باشد
۱۲۱	شاخصهای سنجش رضایت دارای تعریف مشخصی باشد
۱۲۲	صورت و مخرج شاخصهای سنجش رضایت بدست‌آمده تعیین شده باشد
۱۲۳	شیوه جمع آوری داده‌های شاخصهای سنجش رضایت مشخص باشد
۱۲۴	ابزار جمع آوری داده‌های شاخصهای سنجش رضایت مشخص باشد
۱۲۵	حجم نمونه مورد نیاز برای محاسبه شاخصهای سنجش رضایت مشخص باشد
۱۲۶	توالی جمع آوری داده‌ها و محاسبه شاخصهای سنجش رضایت مشخص باشد
۱۲۷	برای شاخص‌های طراحی شده مدل تحلیل خاصی وجود داشته باشد.
۱۲۸	این مدل تحلیل از منطبق خاصی پیروی کند
۱۲۹	مدل مورد نظر منجر به تعیین نقاط مداخله یا مشکلات شود